



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

.....

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖ (๖) ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับตอบสนองความต้องการ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดให้บริการ ซึ่งมีด้านให้ประชาชนประเมินทั้ง ๔ ด้านดังนี้

๑. ด้านเวลา
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บัดนี้ การดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ณ จุดให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการมีค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๗๔.๔๕

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ส.ต.อ.

(ธณินท์ โคตสา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบออาจสามารถ อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม
ประจำปีงบประมาณ 2564

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 122 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
☐ ชาย	59	48.36	
☐ หญิง	63	51.64	
2. อายุ			
☐ ต่ำกว่า 20 ปี	20	16.39	
☐ 21 - 40 ปี	47	38.52	
☐ 41 - 60 ปี	40	32.79	
☐ 60 ปีขึ้นไป	15	12.30	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
☐ ประถมศึกษา	56	45.90	
☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	62	50.82	
☐ ปริญญาตรี	4	3.28	
☐ สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
☐ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	64	52.46	
☐ ผู้ประกอบการ	0	0.00	
☐ ประชาชนผู้รับบริการ	56	45.90	
☐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00	
☐ อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน	2	1.64	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.64 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.52 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 50.82 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 52.46

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	0	43	76	3	0	3.33	76.56
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	0	35	80	7	0	4.23	74.59
รวม						7.56	75.57
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	1	35	59	27	0	3.08	71.64
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	1	29	65	27	0	3.03	70.66
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	0	26	64	32	0	2.95	79.02
รวม						9.07	70.44
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	5	64	47	6	0	3.56	71.15
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	2	36	68	16	0	3.20	73.93
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	1	25	72	24	0	3.02	70.49
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	3	26	79	24	0	3.07	71.31
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	0	18	79	25	0	2.94	78.85
รวม						15.79	73.15
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1	23	70	28	0	2.98	79.51
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	0	16	81	25	0	2.93	78.52
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	0	15	80	27	0	2.90	78.03
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	0	33	71	18	0	3.12	72.46
รวม						11.93	79.63
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	5	17	71	29	0	2.98	79.67

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านเวลา** ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 76.56 และความเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 74.59 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 71.64 รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 70.66 และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 79.02 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 71.15 รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 73.93 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 73.15 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 79.51 รองลงมาเป็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 78.52 และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 79.67ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 3 (ระดับปานกลาง)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.อาจสามารถ
อำเภอ เมืองนครพนม จังหวัดนครพนม คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	74.59
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	70.44
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	73.15
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	79.63
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	74.45

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบล อาจสามารถ ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2564 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 74.45

(ลงชื่อ).....หัวหน้าคณะทำงาน

(นางสุภาภรณ์ พรณวงศ์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นางเบญจมาศ แยมสกุล)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นางสาวกนกพร ศิริสวัสดิ์)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ